

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 2011/021T

### REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG TE AMSTERDAM

Het college heeft het volgende overwogen en beslist omtrent de op 20 januari 2011 binnengekomen klacht van:

A,  
wonende te B,  
klager,

tegen

C,  
tandarts,  
wonende te B,  
werkzaam te B,  
verweerder.

#### 1. Het verloop van de procedure

Het college heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift met de bijlagen;
- het aanvullende klaagschrift met de bijlagen;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de repliek met de bijlage;
- de dupliek;
- de brief van verweerder, gedateerd 1 juni 2011;
- het proces-verbaal van het op 7 juli 2011 gehouden verhoor in het kader van het vooronderzoek.

Partijen hebben gebruik gemaakt van de hun geboden mogelijkheid in het kader van het vooronderzoek mondeling te worden gehoord. De klacht is voorts ter openbare terechtzitting behandeld. Partijen waren aanwezig.

#### 2. De feiten

Op grond van de stukken en hetgeen ter terechtzitting heeft plaatsgevonden kan van het volgende worden uitgegaan:

2.1 Klager heeft zich op 2 februari 2010 gewend tot de vestiging van het Tandheelkundig Centrum D, aan de E te B. Klager werd aldaar, in verband met zijn wens tot het aanmeten van een gebitsprothese, door een klinisch prothesetechnicus gezien.

2.2 Op 16 februari 2010 is de vervaardigde prothese bij klager geplaatst. Thuis bemerkte klager bij het eten dat de prothese niet goed zat. Om die reden heeft hij zich op 24 februari 2010 opnieuw tot voornoemde vestiging van het tandheelkundig centrum gewend. Klager werd vervolgens verwezen naar verweerder, manager van de vestiging F te B, en tevens werkzaam als 'tandarts-medewerker'.

2.3 Op 2 maart 2010 is klager door verweerder gezien. Verweerder constateerde na inspectie van de mond, dat sprake was van een hoge en dunne kaak met negatieve processus, waardoor pijnlijke drukplekken waren ontstaan. Verweerder heeft vervolgens de prothese bijgeslepen, opdat deze beter aansloot. Verweerder heeft tevens als alternatief voorgesteld om een zogeheten 'klikprothese' te vervaardigen.

2.4 Klager ervoer geen verbetering en heeft zich op 9 maart 2010 wederom bij de vestiging F gemeld. Er is een afspraak gemaakt voor 11 maart 2010. Die dag is klager gezien door een collega van verweerder. De collega heeft de gebitsprothese verder uitgewerkt.

2.5 Klager bleef ontevreden over de wijze waarop de gebitsprothese werd aangemeeten. Om die reden heeft hij op 6 mei 2010 schriftelijk een klacht ingediend bij de vestiging F. De klacht is behandeld door de klachtencommissie van Tandheelkundig Centrum D. Deze commissie bestaat uit een voorzitter, die als orthodontist werkzaam is in G, en twee leden, die beiden in de praktijk werkzaam zijn als tandarts. Voorts heeft de commissie een reservelid voor het geval een klacht betrekking heeft op een van de in de praktijk werkzame leden. Verweerder is lid van de klachtencommissie en hij heeft in die hoedanigheid deelgenomen aan de behandeling van de klacht van klager. De klacht is zonder hoorzitting behandeld en ongegrond verklaard.

### **3. De klacht en het standpunt van klager**

De klacht houdt, zakelijk weergegeven, in dat verweerder deel heeft uitgemaakt van de klachtencommissie die over de klacht van klager oordeelde. Daarmee is niet voldaan aan de eis van onpartijdigheid.

### **4. Het standpunt van verweerder**

Verweerder heeft de klacht en de daaraan ten grondslag gelegde stellingen bestreden. Voor zover nodig wordt daarop hieronder ingegaan.

### **5. De overwegingen van het college**

5.1 Ter beoordeling staat, gelet op het bepaalde in *artikel 47, eerste lid, aanhef en onder b*, van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, of *verweerder als behandelend tandarts van klager binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening is gebleven door deel te nemen aan de klachtencommissie, die over de klacht van klager moest oordelen. Rekening houdend met de wettelijke bepalingen op dit terrein, oordeelt het college dat dit niet het geval is geweest. Dit wordt als volgt gemotiveerd.*

5.2 Voorop gesteld wordt dat op 2 maart 2010 een geneeskundige behandelingsovereenkomst tot stand is gekomen tussen klager en verweerder. Immers, door met instemming van klager de mond van klager te inspecteren en een behandeladvies te geven, is sprake geweest van aanbod tot en aanvaarding van een opdracht tot behandeling. Een schriftelijk stuk is daarvoor niet nodig: aanbod en aanvaarding kan in beginsel in elke vorm geschieden of besloten liggen in gedragingen. Niettegenstaande hetgeen

verweerder daaromtrent heeft aangevoerd, is niet relevant dat verweerder klager slechts eenmalig heeft gezien of dat hij klager louter heeft onderzocht vanwege de afwezigheid van de prothesetechnicus. Het verweer dat verweerder klager niet heeft behandeld, treft mitsdien geen doel.

5.3 Voorts wordt vastgesteld dat verweerder een zorgaanbieder is in de zin van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ), dan wel in dienst is van een zodanige zorgaanbieder. Artikel 1 WKCZ bepaalt dat onder zorgaanbieder wordt verstaan een rechtspersoon of natuurlijk persoon, die een instelling in stand houdt, of de rechtspersonen of natuurlijke personen, die gezamenlijk een instelling in stand houden of een natuurlijk persoon die anders dan in het kader van een dienstverband met een instelling, zorg als omschreven in de Zorgverzekeringswet en de Algemene Wet bijzondere Ziektekosten verleent.

5.4 In artikel 2 van de WKCZ is bepaald dat elke zorgaanbieder over een regeling voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt dient te beschikken. Ingevolge het tweede lid van dit artikel behoort deze regeling erin te voorzien dat de klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de zorgaanbieder. Voorts behoort te worden gewaarborgd dat aan de behandeling van de klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft. Deze eisen strekken ertoe dat de klachtenbehandeling door een onpartijdige commissie geschiedt.

5.5 Nu verweerder, als degene die klager heeft behandeld en op wiens handelen de klacht mede zag, als commissielid heeft deelgenomen aan de behandeling van klacht van klager, voldeed de klachtenbehandeling niet aan de hiervoor beschreven wettelijk eisen en kwam de onpartijdigheid van de commissie in het gedrang. Dit laatste klemt te meer nu verweerder zelf heeft aangegeven dat het oordeel van de klachtencommissie vooral gebaseerd was op verweerders waarneming van 2 maart 2010. Verweerder had zich de mogelijke (schijn van) partijdigheid moeten realiseren en deelname moeten vermijden door zich te laten vervangen door het reservelid.

5.6 De conclusie van het voorgaande is dat de klacht gegrond is. Verweerder heeft gehandeld in strijd met de zorg die hij ingevolge artikel 47, eerste lid, aanhef en onder b, van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg jegens klager had behoren te betrachten. Vanwege het zakelijke karakter van de verwijtbaarheid, alsmede gezien het feit dat de tandartsen van het Tandheelkundig Centrum D inmiddels zijn aangesloten bij de Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (NMT) en klachten kunnen worden behandeld door de klachtencommissie van de NMT, is de oplegging van na te melden maatregel passend.

## **6. De beslissing**

Het Regionaal Tuchtcollege waarschuwt verweerder.

Aldus gewezen op 29 november 2011 door:

mr. T.L. de Vries, voorzitter,

E.C. Koel, H.C. Teune en M.M.L.F. Smulders, leden-tandarts,

mr. R.P. Wijne, lid-jurist,

mr. J.W. Rouwendal, als secretaris,

en in het openbaar uitgesproken ter terechtzitting van 24 januari 2011 door de voorzitter  
in aanwezigheid van de secretaris.  
w.g. T.L. de Vries, voorzitter  
w.g. J.W. Rouwendal, secretaris